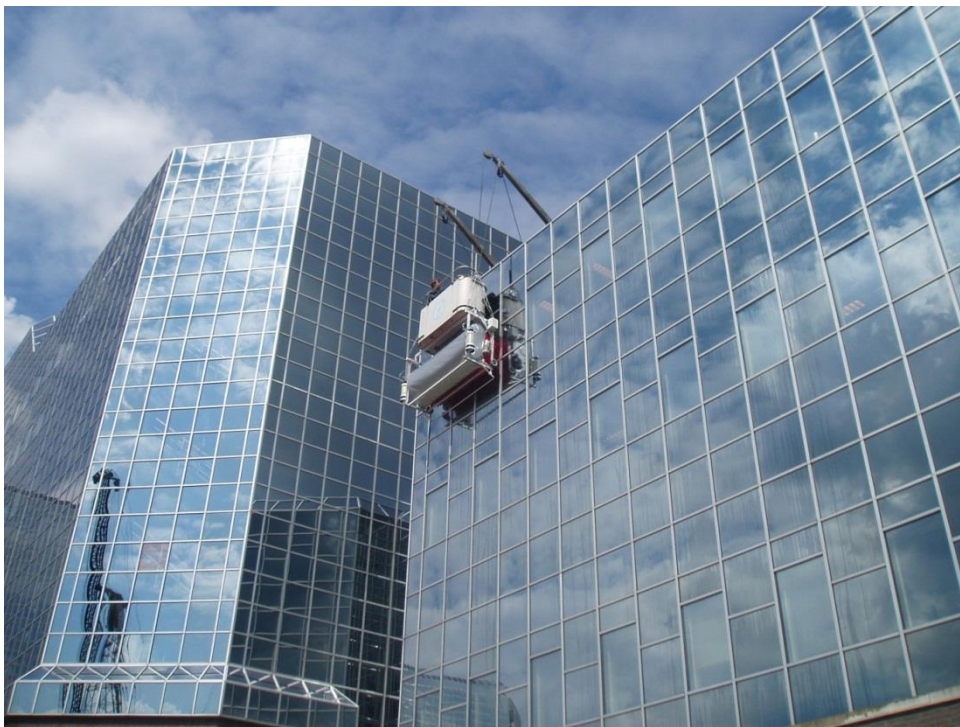


# **NEN-ISO 26000**

**Bijlage B, Zelfonderzoeksvragen NPR 9026:2012**



NPR9026 Fortron B.V.

Opgesteld door:

- directeur Fortron B.V.
- MVO Manager Fortron B.V.

Versie: december 2015

## Inhoudsopgave

### Inleiding

#### Duurzaamheid principes

- Het afleggen van rekenschap
- Transparantie
- Ethische gedrag
- Respect voor de belangen van stakeholders
- Respect voor de rechtsorde
- Respect voor internationale gedragsnormen
- Respect voor mensenrechten

#### Stakeholders

- Stakeholders identificeren
- Het betrekken van stakeholders

#### Kernthema's

- Bepalen van relevantie
- Bepalen van significantie
- Prioriteren van MVO onderwerpen

#### Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie.

- Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer
- Gepaste zorgvuldigheid (Due Dilligence)
- Visie, missie, beleid en strategie
- Ontwikkelen van draagvlak en competenties
- Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures
- Communicatie en rapportage
- Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties
- Selecteren van MVO-initiatieven en instrumenten.

Bijlage C: prioriteringsmatrix

## Inleiding

### Fortron

Fortron is dé specialist in gevelonderhoud. Ruim 200 bevrogen vakmensen werken dag in dag uit aan de gevel. Ze wassen ramen, reinigen gevels en voeren klein technisch onderhoud uit. Onze specialisten zijn dan ook de 'ogen en oren' aan de gevel. Ze zien in één oogopslag wat de staat van de gevel is en kunnen uitstekend adviseren over wat nodig is om de gevel weer de uitstraling te geven die hij verdient. Dankzij jarenlange ervaring, continue opleiding en innovatie zijn we al ruim vijfendertig jaar toonaangevend in de schoonmaak- en glazenwassersbranche.

### Vebeego

Fortron is een dochteronderneming van Vebeego International. Vebeego is een internationaal opererend familiebedrijf actief in facility services, publieke sector en de gezondheidszorg. Ruim 100 bedrijven maken onderdeel uit van Vebeego: zoals Hago, Vebeego Services, Alpheios, Assist en Care. Daarnaast heeft Vebeego een groot aantal samenwerkingsverbanden en joint ventures. Met ruim 40.000 medewerkers is Vebeego actief in Nederland, België, Zwitserland en Duitsland. De totale gemanagede omzet is € 1.065 miljoen in 2014.

Vebeego heeft MVO hoog in het vaandel staan. Dit komt onder andere tot uiting in het MVO beleid waarin duidelijk blijkt dat de focus op MVO geen eendagsvlieg is, maar een 'way of life'. Vebeego hecht er belang aan dat de diverse werkmaatschappijen het Duurzaamheidsbeleid van Vebeego onderschrijven en hun eigen duurzame ontwikkeling initiëren.

### Duurzaamheid bij Vebeego en Fortron

Duurzaamheid binnen zowel Vebeego als Fortron is een rond verhaal. Vooruitgang start bij de medewerkers, in het duurzaam ontwikkelen van mensen. Zo ontstaan lange relaties met zowel medewerkers en klanten. Als we oog heeft voor haar medewerkers, hebben zij oog en zorg voor onze klanten. En dan kan er samen met de klanten worden gebouwd aan een duurzame relatie die gebaseerd is op continuïteit en wederzijds respect. Daarnaast hebben we oog voor energie & mobiliteit en duurzame inkoop. Hierdoor realiseren we duurzame winst die deels wordt besteed aan maatschappelijke projecten.



### Duurzaam ondernemen

Duurzaam ondernemen zit bij ons al sinds de oprichting in 1979 in de genen. Echter, toentertijd werd dit niet benadrukt als MVO.

Het is namelijk vaak zo natuurlijk en vanzelfsprekend om iets te doen voor mens en milieu, dat we 'vergeten' dat het tot MVO behoort. Dit terwijl we erg maatschappelijk betrokken en duurzaam is. Iets waar we trots op mogen zijn!

Duurzaamheid houdt in dat je bewust de keuze maakt tussen mens, winst en het milieu. Om deze reden spreken we over '**Bewust Fortron**'.

## Organisatiestructuur

Fortron is regionaal ingericht.

Regio Midden & Noord-Oost:

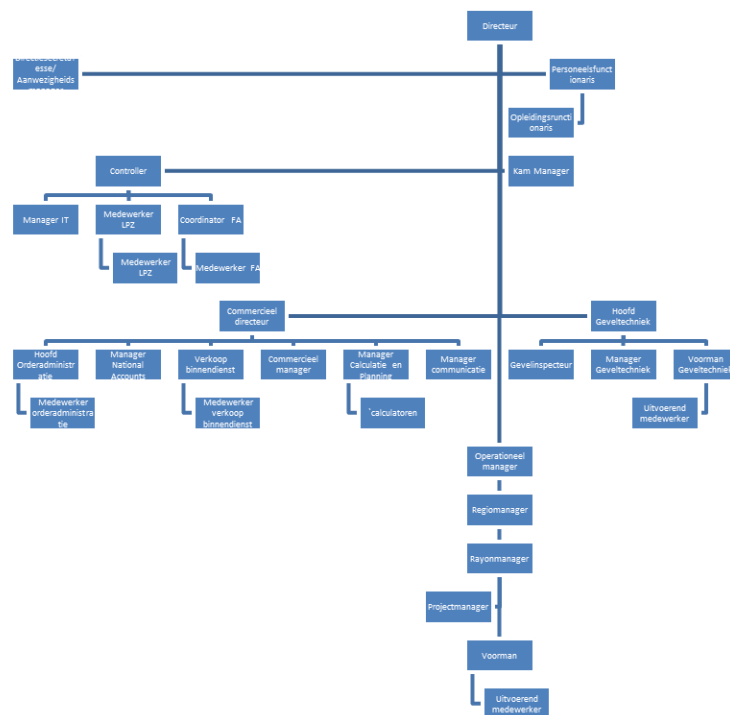
- Noord-Oost
- Midden

Regio West:

- Noord-West
- Zuid-West

Regio Zuid

- Zeeland
- Zuid-Oost
- Limburg



Iedere regio wordt gemanaged door een regiomanager en elk rayon wordt gemanaged door een rayonmanager die de ploegen aanstuurt. De rayonmanager kan daarbij ondersteund worden door een assistent. De ploegen bestaan uit een voorman en 2 à 3 medewerkers. Deze ploegen zijn in grote mate zelfsturend en onderhouden klantcontact op locatie. De regio- en rayonmanager onderhouden structureel klantcontact en voeren het contractmanagement uit.

### **Scope**

Binnen de scope van de vragenlijst in 2015 valt de organisatie Fortron B.V., actief in de schoonmaak- en glazenwassersbranche.

### **Leeswijzer**

In dit document zijn de vragen inzake ISO 26000 beantwoord. Indien nodig wordt er voor extra informatie verwezen naar andere bronnen. Deze staan aan het einde van de betreffende vraag vermeld.

Bronnen:

[www.fortron.nl](http://www.fortron.nl)

[www.vebego.com](http://www.vebego.com)

## Duurzaamheid principes

Fortron onderschrijft de 7 principes van MVO:

1. Afleggen van rekenschap
2. Transparantie
3. Ethisch gedrag
4. Respect voor belangen van stakeholders
5. Respect voor wet- en regelgeving
6. Respect voor internationale gedragsnormen
7. Respect voor mensenrechten

### Het afleggen van rekenschap

#### 1. Hoe legt Fortron rekenschap af over de effecten op de maatschappij, de economie en het milieu?

We leggen rekenschap af over:

- ✓ De effecten van onze bedrijfsvoering op de maatschappij, de economie en het milieu en in het bijzonder over de eventuele negatieve effecten;
- ✓ De maatregelen die we hebben genomen om herhaling van negatieve effecten te voorkomen.

We leggen op de volgende manieren rekenschap af:

- Het financieel jaarverslag wordt gecontroleerd door accountants;
- Richting de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen van Vebego International wordt rekenschap afgelegd;
- We hebben een eigen ondernemingsraad (OR) waaraan rekenschap wordt afgelegd;
- We hebben de Code Verantwoord Marktgedrag ondertekend. In deze code nemen alle partijen hun verantwoordelijkheid ten aanzien van een juiste prijs/kwaliteitverhouding en daarmee stelling ten aanzien van de werkdruk;
- Alle medewerkers worden door middel van het personeelsblad 'De Wissewasser' geïnformeerd;
- Elke medewerker die in dienst treedt ontvangt de benodigde informatie door middel van een 'Starterskit';
- Middels het jaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek;
- Middels klanttevredenheidsonderzoeken waarbij dagelijks klanten worden nagebeld;
- Digitaal contract beheer systeem; hiermee heeft elke klant 24/7 inzicht in de status van de werkzaamheden;
- We beschikken over kwaliteitssysteem ISO 9001:2008, OSB keurmerk, VCA\*\* en zijn BTR (Branchegerichte Toelichting Railinfrastructuur) gecertificeerd;
- Via onze website worden stakeholders op de hoogte gehouden van duurzame ontwikkelingen.

Bronnen:

- [www.fortron.nl](http://www.fortron.nl);
- [www.vebego.nl](http://www.vebego.nl);
- OR notulen Fortron B.V. (niet publiek beschikbaar);
- Personeelsblad 'De Wissewasser' (niet publiek beschikbaar);
- Jaarverslag Vebego;
- Kwaliteitscertificaten (beschikbaar bij KAM-coördinator);
- Code Verantwoord Marktgedrag (publiek beschikbaar).

## Transparantie

### 2. Is Fortron transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving?

Ja, we zijn transparant over:

- ✓ Het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten;
- ✓ Wie het meerderheidsbelang heeft in onze organisatie;
- ✓ De manier waarop besluiten tot stand komen;
- ✓ Welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij die functies horen in het kader van de besluitvorming;
- ✓ Wie welke functie binnen onze organisatie heeft in het kader van besluitvorming;
- ✓ Wat we verwachten van onze medewerkers als het gaat om concreet gedrag;
- ✓ Hoe onze MVO prestaties worden geëvalueerd;
- ✓ Onze MVO- prestaties op significante onderwerpen;
- ✓ Onze financiële prestaties;
- ✓ Waar onze financiële middelen vandaan komen;
- ✓ De gevolgen van ons beleid en onze organisatiebeslissingen en – activiteiten op de omgeving (belanghebbenden, de maatschappij, het milieu enz);
- ✓ Wie we als onze stakeholders beschouwen;
- ✓ De manier waarop deze stakeholders zijn geselecteerd;
- ✓ De manier waarop deze stakeholders worden betrokken bij de organisatie.

Bovenstaande is als volgt vastgelegd:

- Algemene informatie is te vinden op onze website;
- Procedures en besluitvorming zijn vastgelegd in het organisatiehandboek, beschikbaar voor alle indirecte medewerkers;
- Voor directe medewerkers is er het personeelshandboek 'Zo doen we dat bij Fortron';
- Jaarlijks wordt 13 keer het personeelsblad 'De Wissewasser' verspreid;
- Taken van medewerkers zijn vastgelegd in functieomschrijvingen;
- Gedrag van medewerkers is vastgelegd in de commitmentverklaring;
- Alle functies van medewerkers van Fortron zijn vertegenwoordigd in een OR;
- MVO prestaties worden via het dashboard gemonitord, welke besproken worden in het managementteam;
- Onze MBO activiteiten zijn zichtbaar op de website, de MBO activiteiten van Vebego zijn zichtbaar op [www.vebegofoundation.nl](http://www.vebegofoundation.nl);
- Vier keer per jaar is er een bijeenkomst voor alle indirecte medewerkers waarbij de ontwikkelingen worden besproken, hierbij is duurzaamheid een van de thema's.

Deze informatie is:

- ✓ Openbaar en gemakkelijk beschikbaar;
- ✓ Begrijpelijk voor onze stakeholders;
- ✓ Tijdig, feitelijk juist, duidelijk en objectief.

Bronnen:

- [www.fortron.nl](http://www.fortron.nl);
- [www.vebegofoundation.nl](http://www.vebegofoundation.nl);
- Organisatiehandboek Fortron (niet publiek beschikbaar);
- Personeelshandboek (niet publiek beschikbaar);
- Dashboard (niet publiek beschikbaar).

## Ethisch gedrag

### 3. Gedraagt Fortron zich ethisch?

Ja, de activiteiten die wij nemen om hieraan invulling te geven:

- ✓ Onze kernwaarden en principes bekend maken;
- ✓ Onze bestuursstructuren op een manier inrichten die ethisch gedrag bevordert (bijvoorbeeld door het voorkomen van belangenverstrengelingen);
- ✓ Het benoemen en toepassen van normen voor ethisch gedrag, die aansluiten bij onze eigen doelstellingen en activiteiten en bij NEN-ISO 26000;
- ✓ Het aanmoedigen van het naleven van deze normen;
- ✓ Gedragsnormen die worden verwacht van verschillende mensen in en om de organisatie (bijvoorbeeld bestuur, medewerkers, leveranciers, contractanten, eigenaren en managers) bekend maken;
- ✓ Het voorkomen of oplossen van belangenconflicten in de hele organisatie die zouden kunnen leiden tot onethisch gedrag;
- ✓ Het instellen van toezicht- en beheersingsmechanismen om ethisch gedrag te monitoren, te ondersteunen en te versterken;
- ✓ Het in staat stellen van mensen binnen en buiten onze organisatie om onethisch gedrag te melden, zonder angst voor represailles;
- ✓ Het herkennen en aanpakken van situaties waarin lokale wet- en regelgeving niet bestaat, of conflicteert met ethisch gedrag.

We gedragen ons ethisch door:

- De aanwezigheid van een meerkoppige directie die bijdraagt aan het ethisch handelen;
- We hebben een eigen ondernemingsraad;
- We hebben de Code Verantwoord Marktgedrag ondertekend. In deze code nemen alle partijen hun verantwoordelijkheid ten aanzien van een juiste prijs/kwaliteitverhouding en daarmee stelling ten aanzien van de werkdruk. In deze code is vastgelegd dat betrokken partijen bij de aanbesteding niet alleen kijken naar prijs, maar ook kwaliteit van de uitvoering van het schoonmaakwerk en arbeidsomstandigheden moeten worden meegenomen;
- We beschikken over een vertrouwenspersoon;
- We handelen conform cao;



- Elke medewerker ontvangt bij indiensttreding een starterskit, hierin zijn ook onze normen en waarden opgenomen. Elke medewerker tekent voor ontvangst en kennisname van de gegevens in de starterskit;
  
- We zijn in het bezit het OSB-keurmerk. De eisen hebben betrekking op:
  - o De administratieve inrichting wat betreft financiën en personele zaken van hun onderneming, zodat tenminste wettelijke verplichtingen aantoonbaar worden nagekomen (NEN 4400-1 norm);
  - o Voorwaarden die leiden tot een goede en verantwoordelijk uitvoering van de werkzaamheden.

Bronnen:

- [www.fortron.nl](http://www.fortron.nl);
- Code Verantwoord Marktgedrag;
- [www.osb.nl](http://www.osb.nl);
- Cao Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf ;
- Notulen ondernemingsraad (niet publiek beschikbaar);
- Starterskit Fortron (niet publiek beschikbaar).

## Respect voor de belangen van stakeholders

### 4. Respekteert Fortron de belangen van stakeholders en speelt het hierop in?

Ja, de activiteiten die we nemen om hieraan invulling te geven:

- ✓ Weten wie onze stakeholders zijn;
- ✓ Erkennen en waarderen stakeholders en we reageren op bezorgdheid van stakeholders;
- ✓ Onderkennen dat stakeholders de activiteiten van onze organisatie kunnen beïnvloeden;
- ✓ Hebben vastgesteld of stakeholders in staat zijn met ons in contact te treden om invloed uit te oefenen en dat we hiermee rekening houden;
- ✓ Wegen de belangen van onze stakeholders in het licht van bredere maatschappelijke verwachtingen;
- ✓ Houden rekening met de belangen van stakeholders waarmee we geen formele relatie hebben.

We zijn continu in dialoog met onze stakeholders en hebben in kaart wie onze interne en externe stakeholders zijn, welke belang elke stakeholder voor ons heeft en welke invloed elke stakeholder kan uitoefenen op Fortron. Op deze wijze is helder wat de positie is van elke stakeholder ten opzichte van onze organisatie. De belangen en invloed van stakeholders wegen zodoende mee bij het maken van bedrijfsbeslissingen.

## Respect voor de rechtsorde

### 5. Respecteert Fortron de geldende wet- en regelgeving?

Ja, de activiteiten die wij nemen om hieraan invulling te geven:

- ✓ We stellen ons op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving;
- ✓ We leven wetgeving na in alle landen waar we actief zijn, ook als handhaving vanuit overheid gebrekkig is;
- ✓ We treffen maatregelen om ervoor te zorgen dat onze relaties en activiteiten in overeenstemming met wet- en regelgeving zijn;
- ✓ We informeren medewerkers over recente en relevante wet- en regelgeving en hoe zij deze kunnen naleven;
- ✓ We beoordelen periodiek of de organisatie nog voldoet aan wet- en regelgeving.

Fortron:

- Stelt zich op de hoogte van toepasselijke wet- en regelgeving;
- Beoordeelt periodiek of de organisatie voldoet aan wet- en regelgeving;
- Informeert medewerkers over recente en relevante wet- en regelgeving en hoe zij deze kunnen naleven;
- Beoordeelt of leveranciers en onderaannemers voldoen aan wet- en regelgeving;
- Handelt conform cao;
- Is gecertificeerd conform BTR, NEN 4400-1, ISO 9001, VCA\*\* .

## Respect voor internationale gedragsnormen

### 6. Respecteert Fortron de internationale gedragsnormen?

Ja, de activiteiten die wij nemen om hieraan invulling te geven:

- ✓ We respecteren minimaal de internationale gedragsnormen in landen waar wetgeving het milieu of de maatschappij onvoldoende beschermt of conflicteert met internationale gedragsnormen;
- ✓ We heroverwegen onze relaties en activiteiten in gebieden wanneer de internationale gedragsnormen niet worden nageleefd;
- ✓ We zijn actief in het overtuigen van relevante organisaties en autoriteiten om het conflicteren van wet- en regelgeving met internationale gedragsnormen op te lossen;
- ✓ We voorkomen dat we medeplichtig zijn aan het schenden van internationale gedragsnormen door ander organisaties.

We zijn alleen actief in Nederland, waar duidelijke wet- en regelgeving is aangaande milieu en maatschappij. Fortron is een dochterbedrijf van Vebego; beide bedrijven hebben duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Het moederbedrijf (Vebego) maakt het mogelijk om producten gezamenlijk in te kopen. Doordat diverse dochterbedrijven van Vebego de inkoop gezamenlijk doen, kunnen er strengere eisen aan duurzaamheid worden gesteld bij zowel directe leveranciers als toeleveranciers.

We selecteren middels het moederbedrijf Vebego leveranciers op basis van meerdere duurzaamheidscriteria die onder geen beding deelnemen aan schending van o.a. mensenrechten, kinderarbeid en corruptie. Leveranciers leveren documenten aan waaruit

dit blijkt, denk aan The Code of Conduct en GOTS (Global Organic Textile Standard). Op deze wijze trachten we keten overstijgend te voldoen aan de internationale gedragsnormen.

## Respect voor mensenrechten

### 7. Respecteert en erkent Fortron de universele mensenrechten?

Ja, de activiteiten wij nemen om hieraan invulling te geven zijn:

- ✓ Het respecteren van deze rechten onverkort in alle landen, culturen en situaties;
- ✓ Het ondernemen stoppen in situaties waarin de mensenrechten worden geschonden in het kader van onze bedrijfsvoering, de waardeketen en/of onze invloedssfeer;
- ✓ Geen misbruik maken van of voordeel halen uit situaties waarin de mensenrechten onvoldoende zijn beschermd;
- ✓ Het altijd minimaal respecteren van de internationale gedragsnormen.

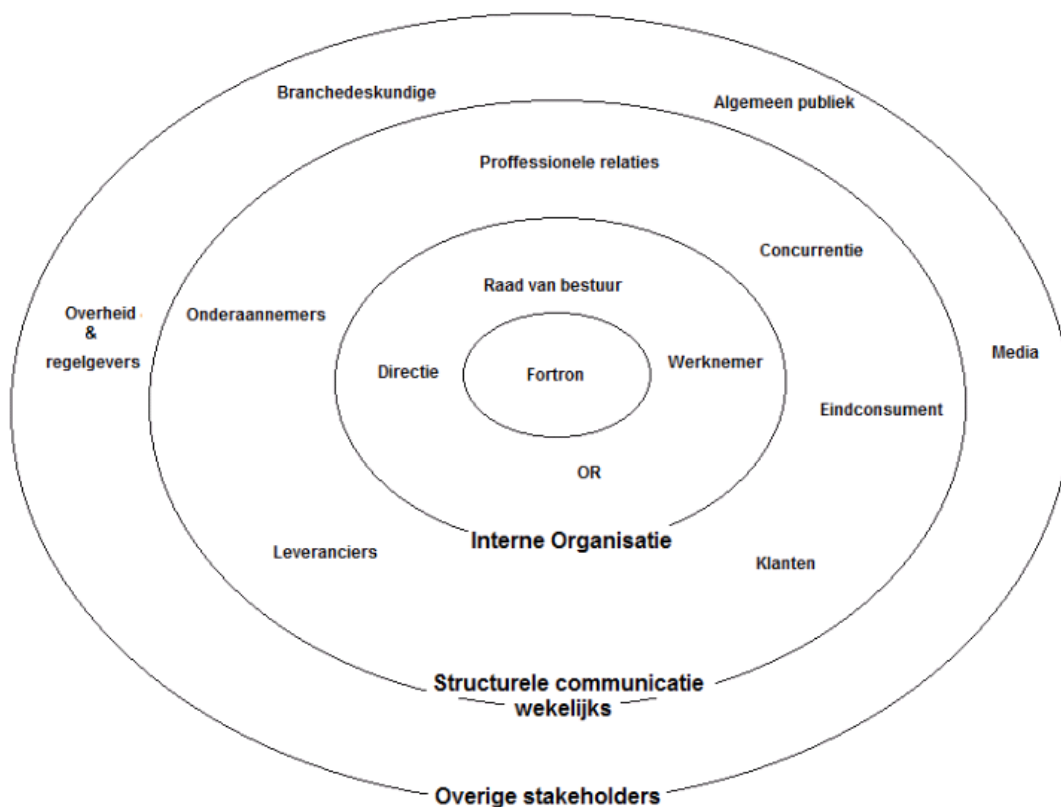
We zijn alleen actief in Nederland, waar duidelijke wet- en regelgeving is aangaande milieu en maatschappij. We respecteren en erkennen de universele mensenrechten. Binnen onze organisatie krijgen medewerkers de mogelijkheid om opleidingen te volgen en zich persoonlijk te ontwikkelen. Ook onze leveranciers en toeleveranciers moeten voldoen aan de universele mensenrechten; zij dienen eerlijk zaken te doen en de internationale wet- en regelgeving na te leven. De afdeling inkoop van Vebego ziet hierop toe.

# Stakeholders

## Stakeholders identificeren

### 8. Hoe heeft Fortron haar stakeholders geïdentificeerd?

Stakeholders zijn in kaart gebracht naar invloed op ons bedrijf. Als eerste categorie (binnenste cirkel) is de interne organisatie in kaart gebracht. De twee binnenste cirkels geven de stakeholders weer waarmee een structurele communicatiestroom plaatsvindt. Aangehouden als leidraad is minimale interactie van een keer per week. Tenslotte zijn ook stakeholders in kaart gebracht waarmee op minder frequente basis communicatie is, dit is de buitenste cirkel.



## 9. Wie zijn de stakeholders van Fortron?

Voor elke stakeholder in voorgaand model is een definitie bepaald. Onderstaand de definities die we hanteren.

Stakeholder	Definitie van stakeholder
Werknemers	Een werknemer is een persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst bij Fortron werkzaam is.
Directie	Leidinggevend orgaan in de organisatie
Raad van Bestuur Vebego	De directie van de Vebego Holding.
OR	Orgaan, bestaande uit democratisch gekozen werknemers van Fortron, dat als taak heeft om de belangen van zowel de onderneming als de werknemers te behartigen.
(Optionele) klanten	De afnemer van diensten bij Fortron.
Eindconsument	De personen die in het pand wonen of werkzaam zijn waar Fortron de werkzaamheden uitvoert.
Onderaannemers	Organisatie die in opdracht van Fortron, zonder in dienst te zijn, het aangenomen werk geheel of gedeeltelijk uitvoert.
Overheid/regelgevers	Het geheel van het Rijk, de provincies, de gemeenten, met de bijbehorende wet- en regelgeving.
Professionele relaties	Alle relaties die vanwege beroepsmatige overwegingen worden aangegaan.
Branchedeskundigen/-instituten	Organisaties die overkoepelend de schoonmaak- en glazenwassersbedrijven vertegenwoordigen.
Leveranciers	Bedrijven die producten en/ of diensten aan Fortron leveren.
Algemeen publiek	Alle personen die, op welke wijze dan ook, informatie vernemen over Fortron.
Concurrentie	Andere bedrijven die om dezelfde positie als Fortron op de markt strijden.
Media	Communicatiemiddelen die Fortron gebruikt om met stakeholders in contact te treden.
Financiële instellingen	Instelling die een bemiddelende rol heeft tussen vragers en aanbieders van geld.

## Het betrekken van de stakeholders

### 10. Waarom en waarbij betreft Fortron haar stakeholders?

Fortron betreft haar stakeholders om:

- ✓ Inzicht te krijgen in de impact van onze besluiten en activiteiten op specifieke stakeholders;
- ✓ Er achter te komen of onze positieve impact op de omgeving kan worden vergroot en negatieve impact kan worden vermindert;
- ✓ Er achter te komen of onze claims met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid geloofwaardig worden gevonden;
- ✓ Onze MVO-prestaties te beoordelen;
- ✓ Mogelijke conflicten tussen onze belangen, die van onze stakeholders en de algemene maatschappelijke verwachtingen te bespreken en zo mogelijk op te lossen;
- ✓ Aan bepaalde wettelijke verplichtingen die wi ten opzichte van stakeholders hebben, te voldoen;

- ✓ Transparant te zijn in wat we doen (onze activiteiten en besluiten);
- ✓ Waar mogelijk partnerschappen te vormen die voor ons en onze stakeholders voordelen bieden.

Een aantal voorbeelden hoe Fortron haar stakeholders bij de organisatie betreft:

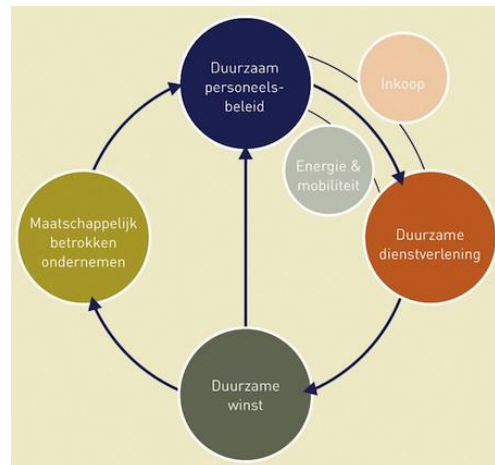
- Alle medewerkers ontvangen elke vier weken het personeelsblad 'De Wissewasser' Hierin worden zowel belangrijke als minder belangrijke ontwikkelingen binnen onze organisatie met alle medewerkers gedeeld. Het is een blad van medewerkers voor medewerkers, waarbij elke afdeling ook mogelijkheid heeft om ontwikkelingen kenbaar te maken;
- Elke medewerker heeft elk jaar een plannings-, functionerings- en beoordelingsgesprek. Hierbij worden face-to-face de verwachtingen ten aanzien van het functioneren en het functioneren van de medewerker doorgesproken en vastgelegd;
- Bij de bijeenkomsten van alle indirecte medewerkers is 'bewust Fortron' een vast onderwerp op de agenda;
- De OR vergadert acht keer per jaar waarbij de directeur vier keer per jaar aansluit. Alle ontwikkelingen die instemmings- of adviesaanvraag plichtig zijn worden hierbij besproken. Daarbij zijn de huidige financiële situatie, veiligheid, gezondheid en milieu vaste onderwerpen op de agenda;
- Het managementteam wordt betrokken door middel van het dashboard. In dit dashboard zijn de doelstellingen van het betreffende jaar opgenomen en wordt besproken in hoeverre deze doelstellingen reeds zijn behaald en waar nog extra bijsturing nodig is;
- Middels klanttevredenheidsonderzoeken waarbij dagelijks klanten worden nagebeld;
- Communicatie aan het algemeen publiek gebeurt onder andere via onze website [www.fortron.nl](http://www.fortron.nl). Op deze website worden gegevens openbaar gedeeld.

Bronnen:

- Personeelsblad de Wissewasser;
- Dashboard Fortron (niet publiek beschikbaar);
- Notulen OR en OV (niet publiek beschikbaar);
- Gespreksverslagen met medewerkers (niet publiek beschikbaar);
- [www.fortron.nl](http://www.fortron.nl) .

## Kernthema's

Duurzaamheid is bij Fortron een rond verhaal. Vooruitgang start bij onze mensen die in een passende, respectvolle en motiverende werkomgeving het beste tot hun recht komen. Vanuit die basis zetten zij zich in voor onze duurzame relaties met onze klanten. Hierbij hebben we oog voor duurzame energie en inkoop. Met de winst die we zo boeken, zorgen we voor de continuïteit van ons bedrijf en blijven we investeren in onze mensen. Bovendien hebben we dan ook de mogelijkheid om een steentje bij te dragen aan maatschappelijk betrokken projecten.



Deze zes Vebeego duurzaamheidsthema's kunnen worden gelinkt aan de zeven MVO kernthema's van ISO26000. Zie onderstaande tabel voor de relatie tussen de thema's van Vebeego en ISO 26000.

Duurzaamheidsthema Vebeego/ Bewust Fortron	ISO 26000 zelfverklaring
Duurzaam personeelsbeleid	Goed bestuur Mensenrechten Arbeidsomstandigheden
Duurzame dienstverlening	Goed bestuur Eerlijk zakendoen Consumenten
Duurzame winst	Goed bestuur
Maatschappelijk betrokken ondernemen	Goed bestuur Maatschappelijke betrokkenheid
Duurzame energie & mobiliteit	Goed bestuur Milieu
Duurzame inkoop	Goed bestuur Mensenrechten Arbeidsomstandigheden Milieu Eerlijk zaken doen

## Bepalen van relevantie

### 11. Geef aan of Fortron bij het bepalen van relevante onderwerpen heeft gekeken naar:

- ✓ De eigen activiteiten en besluiten;
- ✓ Activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer van uw organisatie;
- ✓ Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties.

### 12. Welke onderwerpen zijn relevant?

Van de 37 onderwerpen zijn 25 onderwerpen relevant voor Fortron. Uit onderstaand tabel komt duidelijk naar voren dat Fortron 'Mensenrechten', 'Arbeidspraktijk', 'consumentaangelegenheden' en 'Betrokkenheid bij ontwikkeling van de gemeenschap' relevant vindt. Dit komt doordat Fortron een dienstverlenend bedrijf is waar mensen het grootste goed is.

37 MVO onderwerpen	Relevantie
Bestuur van de organisatie	Hoog
<b>Mensenrechten</b>	
Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')	Hoog
Risicosituaties met betrekking tot mensenrechten	Midden
Vermijden van medeplichtigheid	Hoog
Het oplossen van klachten	Hoog
Discriminatie en kwetsbare groepen	Hoog
Burger- en politieke rechten	Laag
Economische, maatschappelijke en culturele rechten	Laag
Fundamentele principes en arbeidsrechten	Hoog
<b>Arbeidspraktijk</b>	
Werkgelegenheid en arbeidsrelaties	Hoog
Werkomstandigheden en sociale bescherming	Hoog
Sociale dialoog	Hoog
Gezondheid en veiligheid op het werk	Hoog
Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek	Hoog
<b>Het milieu</b>	
Voorkomen van milieuvervuiling	Hoog
Duurzaam gebruik van hulpbronnen	Midden
Mitigatie van en adaptie aan klimaatverandering	Midden
Bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden.	Laag
<b>Eerlijk zakendoen</b>	
Anti-corruptie	Hoog
Verantwoorde politieke betrokkenheid	Laag
Eerlijke concurrentie	Hoog
Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen	Midden



Respect voor eigendomsrechten	Hoog
<b>Consumentenaangelegenheden</b>	
Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten	Hoog
Het beschermen van consumentengezondheid en -veiligheid	Hoog
Duurzame consumptie	n.v.t.
Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen	Hoog
Privacy en gegevensbescherming van consumenten	Hoog
Toegang tot essentiële voorzieningen	Midden
Voorlichting en bewustzijn	Midden
<b>Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap</b>	
Betrokkenheid bij de gemeenschap	Hoog
Opleiding en cultuur	Hoog
Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden	Hoog
Ontwikkelen en toegang tot technologie	Hoog
Creëren van welvaart en inkomen	Hoog
Gezondheid	Midden
Maatschappelijke investeringen	Hoog
<b>Totaal Hoog</b>	<b>25</b>

## Bepalen van significantie

### 13. Welke criteria heeft Fortron gebruikt bij het bepalen van de significante onderwerpen?

- ✓ De mate waarin het onderwerp effect heeft op onze stakeholders en duurzame ontwikkeling;
- ✓ Het effect van het wel of niet nemen van extra actie(s) op dit onderwerp;
- ✓ De mate van bezorgdheid van onze stakeholders over het onderwerp;
- ✓ De maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot deze effecten op dit onderwerp.

### 14. Welke onderwerpen zijn significant?

Om de significantie van een onderwerp te bepalen is bij elk onderwerp gekeken naar de mate van effect op Fortron, maar ook op die van onze stakeholders. Van de 37 MVO onderwerpen zijn er 23 significant.

<b>37 MVO onderwerpen</b>	<b>Relevantie</b>	<b>Significantie</b>
Bestuur van de organisatie	Hoog	Hoog
<b>Mensenrechten</b>		
Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')	Hoog	Hoog
Risicosituaties met betrekking tot mensenrechten	Midden	Laag
Vermijden van medeplichtigheid	Hoog	Laag
Het oplossen van klachten	Hoog	Hoog
Discriminatie en kwetsbare groepen	Hoog	Hoog
Burger- en politieke rechten	Laag	Laag
Economische, maatschappelijke en culturele rechten	Laag	Laag
Fundamentele principes en arbeidsrechten	Hoog	Hoog
<b>Arbeidspraktijk</b>		
Werkgelegenheid en arbeidsrelaties	Hoog	Hoog
Werkomstandigheden en sociale bescherming	Hoog	Hoog
Sociale dialoog	Hoog	Hoog
Gezondheid en veiligheid op het werk	Hoog	Hoog
Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek	Hoog	Hoog
<b>Het milieu</b>		
Voorkomen van milieuvervuiling	Hoog	Hoog
Duurzaam gebruik van hulpbronnen	Midden	Midden
Mitigatie van en adaptie aan klimaatverandering	Midden	Hoog
Bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden.	Laag	Midden
<b>Eerlijk zakendoen</b>		
Anti-corruptie	Hoog	Hoog
Verantwoorde politieke betrokkenheid	Laag	Laag
Eerlijke concurrentie	Hoog	Hoog
Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen	Midden	Midden
Respect voor eigendomsrechten	Hoog	Hoog
<b>Consumentenaangelegenheden</b>		
Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten	Hoog	Midden
Het beschermen van consumentengezondheid en -veiligheid	Hoog	Hoog
Duurzame consumptie	n.v.t.	n.v.t.
Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen	Hoog	Hoog
Privacy en gegevensbescherming van consumenten	Hoog	Hoog
Toegang tot essentiële voorzieningen	Midden	Midden
Voorlichting en bewustzijn	Midden	Midden
<b>Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap</b>		
Betrokkenheid bij de gemeenschap	Hoog	Hoog
Opleiding en cultuur	Hoog	Hoog
Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden	Hoog	Hoog

Ontwikkelen en toegang tot technologie	Hoog	Hoog
Creëren van welvaart en inkomen	Hoog	Hoog
Gezondheid	Midden	Midden
Maatschappelijke investeringen	Hoog	Midden
<b>Aantal hoog</b>	<b>25</b>	<b>23</b>

## Prioriteren van MVO onderwerpen

### 15. Welke criteria heeft Fortron gebruikt bij het bepalen van de prioritaire onderwerpen?

- ✓ Prestaties afgezet tegen wet- en regelgeving en internationale (gedrags-) normen;
- ✓ Prestaties afgezet tegen de 'state of art' en 'best practices';
- ✓ De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan onze doelstellingen;
- ✓ De kosten versus de baten van het ondernemen van actie op het onderwerp;
- ✓ De tijd die het kost om de gewenste resultaten te bereiken;
- ✓ De kostenimplicaties wanneer het onderwerp niet snel genoeg wordt aangepakt;
- ✓ Het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd; de 'quick wins'.

### 16. Welke onderwerpen hebben bij Fortron prioriteit?

Om de prioriteit te bepalen is voornamelijk gekeken naar de invloed die we kunnen uitoefenen op dit onderwerp. Er is een verdeling gemaakt in:

- Veel invloed;
- Beperkte invloed;
- Weinig invloed.

37 MVO onderwerpen	Relevantie	Significantie	Prioriteit
Bestuur van de organisatie	Hoog	Hoog	Veel invloed
<b>Mensenrechten</b>			
Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')	Hoog	Hoog	Veel invloed
Risicosituaties met betrekking tot mensenrechten	Midden	Laag	Beperkte invloed
Vermijden van medeplichtigheid	Hoog	Laag	Beperkte invloed
Het oplossen van klachten	Hoog	Hoog	Veel invloed
Discriminatie en kwetsbare groepen	Hoog	Hoog	Veel invloed
Burger- en politieke rechten	Laag	Laag	Weinig invloed
Economische, maatschappelijke en culturele rechten	Laag	Laag	Weinig invloed
Fundamentele principes en arbeidsrechten	Hoog	Hoog	Veel invloed
<b>Arbeidspraktijk</b>			
Werkgelegenheid en arbeidsrelaties	Hoog	Hoog	Veel invloed
Werkomstandigheden en sociale bescherming	Hoog	Hoog	Veel invloed
Sociale dialoog	Hoog	Hoog	Veel invloed
Gezondheid en veiligheid op het werk	Hoog	Hoog	Veel invloed

Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek	Hoog	Hoog	Veel invloed
<b>Het milieu</b>			
Voorkomen van milieuvervuiling	Hoog	Hoog	Beperkte invloed
Duurzaam gebruik van hulpbronnen	Midden	Midden	Beperkte invloed
Mitigatie van en adaptie aan klimaatverandering	Midden	Hoog	Weinig invloed
Bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden.	Laag	Midden	Weinig invloed
<b>Eerlijk zakendoen</b>			
Anti-corruptie	Hoog	Hoog	Veel invloed
Verantwoorde politieke betrokkenheid	Laag	Laag	Weinig invloed
Eerlijke concurrentie	Hoog	Hoog	Veel invloed
Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen	Midden	Midden	Beperkte invloed
Respect voor eigendomsrechten	Hoog	Hoog	Veel invloed
<b>Consumentenaangelegenheden</b>			
Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten	Hoog	Midden	Veel invloed
Het beschermen van consumentengezondheid en - veiligheid	Hoog	Hoog	Veel invloed
Duurzame consumptie	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen	Hoog	Hoog	Veel invloed
Privacy en gegevensbescherming van consumenten	Hoog	Hoog	Beperkte invloed
Toegang tot essentiële voorzieningen	Midden	Midden	Beperkte invloed
Voorlichting en bewustzijn	Midden	Midden	Beperkte invloed
<b>Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap</b>			
Betrokkenheid bij de gemeenschap	Hoog	Hoog	Veel invloed
Opleiding en cultuur	Hoog	Hoog	Veel invloed
Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden	Hoog	Hoog	Veel invloed
Ontwikkelen en toegang tot technologie	Hoog	Hoog	Veel invloed
Creëren van welvaart en inkomen	Hoog	Hoog	Beperkte invloed
Gezondheid	Midden	Midden	beperkte invloed
Maatschappelijke investeringen	Hoog	Midden	Beperkte invloed
<b>Aantal hoog/ veel invloed</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>20</b>

De onderwerpen waar we veel invloed op kan uitoefenen hebben prioriteit. Van de 37 onderwerpen hebben 20 onderwerpen prioriteit. Dit betekent niet dat de onderwerpen waar we geen invloed op kan uitoefenen minder belangrijk zijn. We kiezen er bewust voor om eerst het verschil te maken in onderwerpen waarop wel veel invloed uitgeoefend kan worden.

### **17. Tot welke acties heeft dit geleid of gaat u nemen?**

- We nemen actief deel aan cao onderhandelingen en hebben daarnaast nog eigen aanvullende arbeidsvoorwaarden;
- We leiden medewerkers op tot vakspecialisten. Dit gebeurt door middel van het bieden van opleidingen, begeleiden op de werkplek en trainen op communicatieve vaardigheden;
- We brengen continue ieders veiligheid onder de aandacht;
- We hebben een vertrouwenspersoon;
- We schrijven in bij aanbestedingen waarbij de Code Verantwoord Marktgedrag wordt toegepast;
- We nemen medewerkers in dienst via Social Return;
- We investeren op dit moment in een e-learning module waarbij medewerkers ook thuis modules kunnen leren en toetsen kunnen maken;
- We bieden aan medewerkers een schuldhulpverleningstraject aan waarbij de Beslagvrije Voet wordt herberekend gezamenlijk met een externe schuldhulpverleningspartij.
- We investeren voortdurend in innovaties waardoor we nog beter kunnen inspelen op de wensen van de klant. Op deze wijze gaan we nog bewuster om met people, planet en profit.

### **18. Geef een toelichting op de prioriteitsstelling.**

Enkele onderwerpen hebben voor ons minder prioriteit omdat we op deze onderwerpen weinig of geen invloed kan uitoefenen.

Dat arbeidspraktijk een prioritair thema is, is duidelijk. Mensen zijn ons grootste goed en hier gaan we dan ook goed mee om. Mensen zijn immers ons kapitaal. Goede arbeidsomstandigheden zorgen er voor dat medewerkers hun werk optimaal kunnen uitvoeren. Daarnaast draagt het investeren van medewerkers bij aan een langdurige arbeidsrelatie met tevreden medewerkers. Dit levert veel op voor onze klanten, voor onze organisatie en de medewerker zelf.

### **19. Geef aan welke stakeholders – en op welke wijze- Fortron heeft betrokken bij het identificeren van relevante, significante en prioritaire onderwerpen.**

We hebben onze stakeholders betrokken bij het identificeren van significante onderwerpen. Dit is gedaan middels dialogen. Stakeholders hebben vanuit alle onderwerpen een keuze gemaakt welke onderwerpen significant zijn. Dialogen zijn gevoerd met: directie, medewerkers, Vebego, professionele relaties, klanten en leveranciers.

# Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie

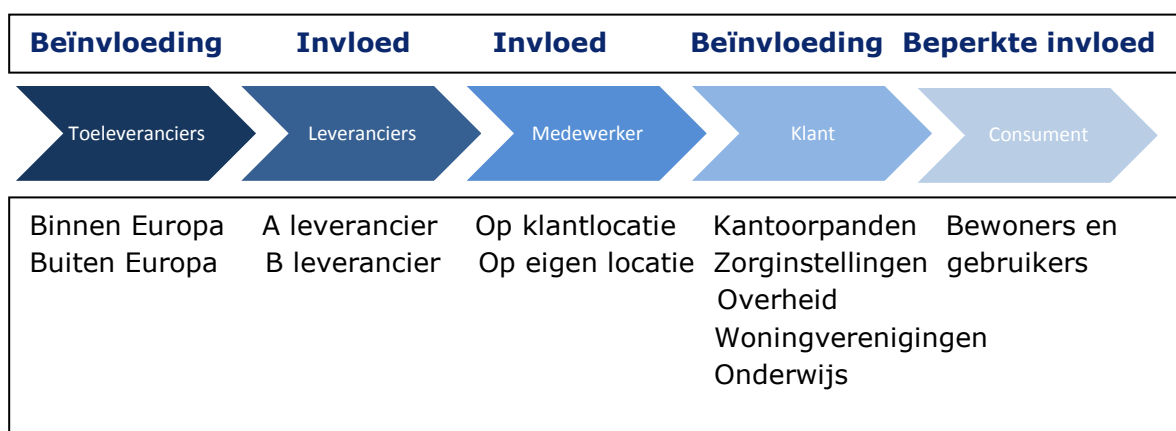
## Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer

### 20. Welke (typen) organisaties bevinden zich in de invloedssfeer van Fortron en hoe verhouden zich die tot uw organisatie?

In onderstaand figuur is onze supply chain weergegeven, van toeleverancier tot consument. We hebben directe invloed op medewerkers en leveranciers. Toeleveranciers worden beïnvloed via onze leveranciers. We proberen de klant te beïnvloeden door verschillende alternatieven aan te bieden. Zo geven we niet als mogelijkheid om niet alleen één dienst af te nemen, maar ook gebruik te maken van Totaal Gevelmanagement. Hierbij wordt een kwaliteitsniveau van de gevel afgesproken en kunnen eventueel werkzaamheden gecombineerd worden, waarmee efficiënter en doelgerichter gewerkt kan worden.

We hebben beperkte invloed op de consument, echter door onze medewerkers naast vaktechnische kennis ook te ontwikkelen op het gebied van competenties, kunnen we ook de eindconsument van een hoog niveau belevingskwaliteit voorzien.

Daarnaast voeren we dagelijks klanttevredenheidsonderzoeken uit en wordt de dialoog met de klant aangegaan.



### 21. Op welke manier stimuleert Fortron maatschappelijk verantwoordelijkheid bij andere organisaties?

- ✓ Door maatschappelijke criteria mee te nemen in contractvoorwaarden;
- ✓ Door een openbare verklaring over maatschappelijke verantwoordelijkheid af te leggen;
- ✓ Door het betrekken van de gemeenschap en andere stakeholders;
- ✓ Door bij het nemen van investeringsbeslissingen maatschappelijke criteria te hanteren;
- ✓ Door kennis over maatschappelijke issues met stakeholders te delen, en hiermee het bewustzijn te vergroten;
- ✓ Door het promoten van goede voorbeelden.

Enkele voorbeelden waarop we en ons moederbedrijf Vebego maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties stimuleert:

- Bij selectie van leveranciers wordt gevraagd naar maatschappelijke verantwoordelijkheid;
- Vebego organiseert bouwreizen waaraan medewerkers kunnen deelnemen. Deze bouwreizen zijn niet alleen toegankelijk voor de eigen medewerkers, maar ook leveranciers en klanten kunnen hiervoor uitgenodigd worden;
- We hebben jaarlijkse klantendagen waarbij dialogen met klanten worden aangegaan;
- Door onze MBO activiteiten, zoals NL Doet!, te communiceren willen we anderen inspireren om soortgelijke activiteiten te starten;
- We hebben de Code Verantwoord Marktgedrag getekend en stimuleren opdrachtgevers om zich achter deze Code te scharen. Deze code wordt niet alleen gedragen door de branche, maar tevens door de overheid en opdrachtgevers.

## Gepaste zorgvuldigheid

### **22. Op welke manier beoordeelt F (potentiële) (negatieve) effecten van de eigen activiteiten en besluiten op de maatschappij, milieu en economie?**

- We zien kwaliteitssystemen als een wezenlijk onderdeel om kwaliteit, procesveiligheid en producten die voldoen aan relevante wetgeving te waarborgen en daarmee te voldoen aan haar verantwoordelijkheid tegenover afnemers, consumenten, medewerkers en omgeving;
- We voeren continue klanttevredenheidsonderzoeken uit om de kwaliteit van onze dienstverlening te kunnen borgen;
- Naast de klanttevredenheidsonderzoeken voeren we jaarlijks ook een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit;
- Periodiek worden er financiële rapportages opgesteld om de financiële prestaties te monitoren;
- Verder gaan we in dialoog met verscheidene stakeholders waarbij de zes duurzaamheidsthema's besproken worden. Bevindingen en aanbevelingen worden hierin meegenomen.

### **23. Op welke manier beoordeelt Fortron (potentiële) (negatieve) effecten van de eigen activiteiten en besluiten van organisaties in uw invloedssfeer op de maatschappij, milieu en economie?**

Fortron en Vebego stellen strikte eisen aan leveranciers en toeleveranciers om (eventuele) negatieve effecten te vermijden of te beperken. Bovendien hebben we de Code Verantwoord Marktgedrag getekend en stimuleert opdrachtgevers om zich achter deze code te scharen. Ook zijn we lid van de brancheorganisatie OSB, hierdoor is het mogelijk om de branche positief te beïnvloeden.

## 24. Hoe wordt bij Fortron gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend of geïmplementeerd (en geef voorbeelden van invulling)?

- ✓ Richtlijnen over hoe aan de organisatie verbonden personen gepaste zorgvuldigheid in acht kunnen nemen;
- ✓ Instrumenten om de impact van geplande en bestaande activiteiten in kaart te brengen;
- ✓ Instrumenten om de MVO-kernthema's in uw hele organisatie te integreren;
- ✓ Instrumenten om prestaties te volgen en aanpassingen te doen in prioriteit en benadering;
- ✓ Instrumenten om eventuele negatieve effecten aan te pakken.

We geven hier invulling aan door:

- Alle medewerkers die bij Fortron in dienst treden ontvangen de 'Fortron starterskit' Hierin zijn alle belangrijke zaken die een medewerker bij indiensttreding dient te weten opgenomen;
- Voor de start van werkzaamheden wordt er een RI&E gemaakt en doorgesproken. (Risico Inventarisatie en Evaluatie). Elke directe medewerker ontvangt een veiligheidsinstructie en de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen voordat deze start met de werkzaamheden;
- Voor alle directe medewerkers is het personeelshandboek 'Zo doen we dat bij Fortron'. Hierin zijn alle aanvullende regels op de cao schoonmaak- en glazenwassersbedrijf opgenomen. Daarnaast is er voor indirect personeel een apart arbeidsvoorwaardenboekje waarin de aanvullende arbeidsvoorwaarden zijn opgenomen;
- Iedere medewerkers ontvangt niet alleen de benodigde vakgerichte opleidingen, maar volgt elke jaar een TGM (totaal gevelmanagement) cursus. Hierin wordt vooral aandacht besteedt aan het ontwikkelen van competenties van de medewerkers. Hierbij staan onze kernwaarden **resultaat gericht, afspraak = afspraak** en **innovatief** voorop;
- Het dashboard waarmee het MT op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de gestelde KPI's op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- MVO wordt daarnaast in de gehele organisatie gecommuniceerd door dit thema telkens in ons personeelsblad 'De Wissewasser' te laten terug komen;
- Alle indirecte medewerkers worden daarnaast tijdens bijeenkomsten drie keer per jaar op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen op het gebied van MVO;
- We beschikken over kwaliteitssysteem NEN ISO 9001. Daarnaast hebben we de certificering VCA\*\* en OSB Keurmerk. Deze dragen bij om de veiligheid, kwaliteit en arbeidsomstandigheden van onze medewerkers te borgen.

## 25. Welke (potentiële) negatieve effecten op maatschappij, milieu en economie heeft Fortron geïdentificeerd?

In de schoonmaak is werkdruk een onderwerp waar veel aandacht aan wordt besteed. Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2014 bleek dat op de vraag of er voldoende tijd is om het werk af te ronden verschillend is geantwoord. Om deze reden hebben we in 2<sup>de</sup> kwartaal 2015 een werkdrukonderzoek uitgevoerd. Hieruit blijkt dat



medewerkers tevreden zijn met hun werk en geen bovenmatige werkdruk ervaren. Wel wordt er veel werk gedaan in beperkte tijd. Echter deze factor worden volgens de medewerkers positief gecompenseerd door:

- Goede sfeer op het werk en steun van collega's;
- Mogelijkheden om te ontwikkelen d.m.v. opleidingen;
- Kansen om mee te beslissen over de gang van zaken;
- Mogelijkheid om eigen werk in te delen.

## Visie, missie, beleid en strategie

### 26. Fortron heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid:

- ✓ Door de rol van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in onze visie en missie;
- ✓ Door belangrijke principes en onderwerpen van maatschappelijk verantwoordelijkheid op te nemen in ons beleid en strategie;
- ✓ Door een gedragscode of ethische code aan te nemen waarin de principes en waarden van maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn vertaald naar richtlijnen voor passend gedrag;
- ✓ Door prioriteiten voor actie op kernthema's door te vertalen in doelstellingen (SMART);
- ✓ Door het opstellen van een actieprogramma (met verantwoordelijkheden, tijdlijn, budget, enz).

We brengen duurzaamheid in kaart aan de hand van de zes duurzaamheidsthema's van Vebego. Op basis van deze thema's zijn doelstellingen bepaald. Aan de hand van deze doelstellingen zijn vervolgens KPI's gekoppeld. Middels het dashboard wordt de status van de gestelde doelstellingen gemeten. De uitkomsten worden vervolgens aan het MT gepresenteerd.

## Ontwikkelen van draagvlak en competenties

### 27. Op welke manier creëert Fortron draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen én buiten de organisatie?

We besteden aandacht aan:

- ✓ Het vergroten van kennis van de principes, MVO kernthema's en onderwerpen;
- ✓ De betrokkenheid van de top van de organisatie bij het nemen van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid;
- ✓ Het creëren van een cultuur van maatschappelijke verantwoordelijkheid;

We geven invulling aan doordat:

- We met onze stakeholders in dialoog gaan inzake de 6 duurzaamheidsthema's. Verbeterpunten worden hierin meegenomen;
- De Raad van Bestuur van Vebego is lid van de stuurgroep van de Vebego Foundation;

- Er een MVO manager aangesteld is;
- Vebego een overkoepelende MVO manager, CSR Manager heeft. (Corporate Social Responsibility);
- Ons MT duurzaamheid hoog in het vaandel heeft staan.

## 28. Op welke manier ontwikkelt Fortron de benodigde competenties voor het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen en eventueel buiten de organisatie?

We geven hier invulling aan doordat:

- Elke medewerker bij indiensttreding een starterskit ontvangt, hierin zijn onder anderen de normen en waarden van Fortron opgenomen. Elke medewerker tekent voor ontvangst en kennisname van de gegevens in de starterskit én committeert zich aan de gedragscode;
- Voor de start van werkzaamheden wordt er een RI&E gemaakt en doorgesproken. (Risico Inventarisatie en Evaluatie). Elke directe medewerker ontvangt een veiligheidsinstructie en de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen voordat deze start met de werkzaamheden;
- Iedere medewerkers ontvangt niet alleen de benodigde vakgerichte opleidingen, maar volgt elke jaar een TGM (totaal gevelmanagement) cursus. Hierin wordt vooral aandacht besteed aan het ontwikkelen van competenties van de medewerkers. Hierbij staan onze kernwaarden **resultaat gericht, afspraak = afspraak** en **innovatief** voorop;
- Voor alle directe medewerkers is er het personeelshandboek 'zo doen we dat bij Fortron'. Hierin zijn alle arbeidsvoorwaardelijke regels opgenomen aanvullend om de cao schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
- voor indirect medewerkers een arbeidsvoorwaarden gids is opgesteld waarin alle arbeidsvoorwaarden zijn opgenomen;
- Het functioneren van alle medewerkers jaarlijks in een individueel gesprek wordt geëvalueerd.
- Voor het gehele personeelsbestand is er een opleidingsbudget vastgesteld. Op deze wijze wordt iedereen voorzien van passende opleidingen.
- We een dashboard hebben waarop alle KPI's inzake de 6 duurzaamheidsthema's worden gemonitord;
- We promoten MBO activiteiten en/of bouwreis. Fortron en Vebego investeren bij een bouwreis ieder de helft van het aantal verlofuren. Tevens wordt de bouwreis voor de medewerker vergoed door de Vebego Foundation. Dit doordat elk Vebego bedrijf 2% van de winst doneert aan de Vebego Foundation. Daarnaast gaat we ieder jaar aan de slag met NL Doet!.

## Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheden in de organisatie

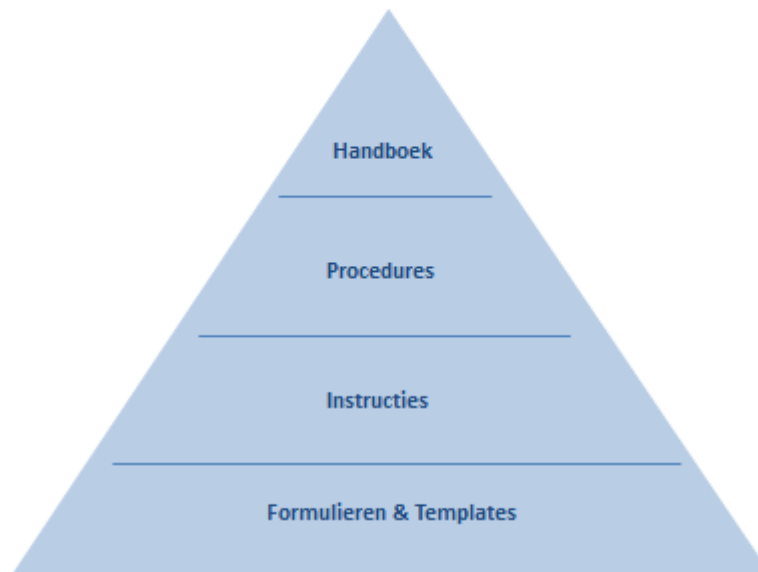
### 29. Op welke manier heeft Fortron haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in haar besturingsprocessen, systemen en procedures?

We hebben dit geïntegreerd:

- ✓ Door de effecten van onze eigen activiteiten op maatschappij, milieu en economie zorgvuldig te monitoren en managen;
- ✓ Door de effecten van organisaties in onze invloedssfeer te monitoren;
- ✓ Door rekening te houden met effecten van besluiten, bijvoorbeeld over nieuwe activiteiten;
- ✓ Door ervoor te zorgen dat de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid in onze besturingsprocessen worden toegepast en worden weerspiegeld in onze structuur en cultuur;
- ✓ Door periodiek te beoordelen of we in onze procedures en processen voldoende rekening houden met maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Fortron:

- Heeft een dashboard waarop alle KPI's inzake de 6 duurzaamheidsthema's worden gemonitord. Deze prestaties worden besproken in het managementteam;
- Beschikt over kwaliteitssysteem NEN ISO 9001. Daarnaast hebben we de certificering BTR, VCA\*\* en NEN 4400-1 (OSB Keurmerk). Deze dragen bij om de veiligheid, kwaliteit en arbeidsomstandigheden van onze medewerkers te borgen;
- Als onderdeel van de ondernemingsraad is er de VGWM-commissie. Deze commissie waarborgt het beleid op gebied van Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu;
- Heeft een KAM-coördinator die continue de processen en procedures beoordeelt en aanvult waar nodig.



## Communicatie en rapportage

### 30. Fortron houdt bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria:

- ✓ Compleet: in de informatie komen alle belangrijke activiteiten en de maatschappelijke effecten daarvan aan de orde;

- ✓ Begrijpelijk: De informatie is voor de doelgroep goed te begrijpen. Het gaat hierbij zowel om het gebruik van de taal van de doelgroep als om de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd;
- ✓ Responsief: de informatie wordt ingegaan op de belangen van stakeholders;
- ✓ Nauwkeuring: de informatie is feitelijk juist en bevat voldoende diepgang;
- ✓ Evenwichtig: De informatie is evenwichtig en eerlijk. De organisatie brengt niet alleen goed nieuws naar buiten, maar geeft ook informatie over eventuele negatieve maatschappelijke effecten;
- ✓ Actueel: Het behoort daarom altijd duidelijk te zijn op welke periode de informatie betrekking heeft;
- ✓ Toegankelijk: de informatie is beschikbaar voor alle stakeholders.

We hanteren in onze communicatie de volgende criteria: compleet, begrijpelijk, responsief, nauwkeurig, evenwichtig, actueel en toegankelijk. Hierbij wordt altijd rekening gehouden met de doelgroep waarvoor de betreffende communicatie bestemd is.

### **31. Op welke manier communiceert Fortron over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid?**

- ✓ In vergaderingen en gesprekken met stakeholders;
- ✓ Door over specifieke onderwerpen of projecten met stakeholders te communiceren;
- ✓ Interne communicatie tussen management en medewerkers of leden van de organisatie;
- ✓ Interne teamactiviteiten met als doel maatschappelijke verantwoordelijkheid te integreren in de hele organisatie;
- ✓ Communicatie over de prestaties op het gebied van MVO;
- ✓ Communicatie met leveranciers over MVO in de inkoop Eisen;
- ✓ Publiekscommunicatie over noodgevallen, zowel vooraf als tijdens een noodgeval.
- ✓ Consumenteninformatie via producten;
- ✓ Artikelen over MVO in tijdschriften of nieuwsbrieven;
- ✓ Advertenties of andere openbare verklaringen om MVO te promoten;
- ✓ Ter beschikking stellen van informatie voor publieke doelen;
- ✓ Openbare maatschappelijke verslagen.

We geven hier vorm aan door:

- Continue dialoog met stakeholders;
- Strikte selectiecriteria leveranciers;
- Maatschappelijke verantwoordelijkheid monitoren d.m.v. een dashboard;
- Duurzaamheid is een vast agendapunt op de bijeenkomsten van indirecte medewerkers als MT;
- Alle medewerkers worden op de hoogte gesteld door middel van publicaties in ons personeelsblad de Wissewasser;
- MBO initiatieven in binnen- en buitenland vanuit Vebego Foundation. ([www.vebegofoundation.nl](http://www.vebegofoundation.nl));
- Jaarlijks functionerings- en beoordelingsgesprekken met alle medewerkers te houden;
- Jaarlijkse deelname aan NL Doet!.

### 32. a. Rapporteert Fortron over MVO via een maatschappelijk verslag?

Ja, dit wordt gedaan via het jaarverslag van Vebego waarin duurzaamheid is opgenomen.

### 32.b. Geef aan of in uw maatschappelijk verslag informatie staat over:

Het duurzaamheidsverslag van Vebego bevat:

- ✓ Doelstellingen t.a.v. onderwerpen en kernthema's;
- ✓ Presentaties t.a.v. onderwerpen en kernthema's;
- ✓ Successen en tekortkomingen en manieren waarop tekortkomingen worden aangepakt.

In het duurzaamheidsverslag van Vebego is aandacht besteed aan de zes duurzaamheidsthema's. Hierin is aangegeven wat de visie en ambities zijn en is de koers die we als holding gaan varen concreet gemaakt aan de hand van doelstellingen. Daarnaast worden ook de duurzame initiatieven in het verslag genoemd.

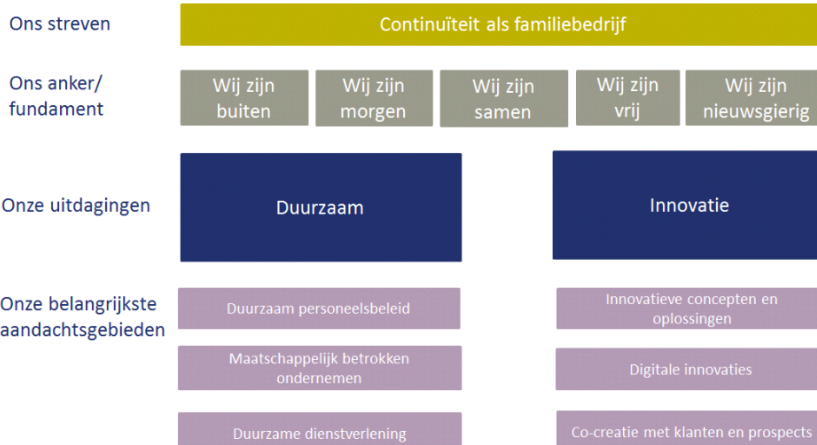
### 32.c. Heeft Fortron bij het opstellen van uw maatschappelijk verslag rekening gehouden met de volgende overwegingen?

Bij het opstellen van het Vebego duurzaamheidsverslag is rekening gehouden met:

- ✓ De omvang, het onderwerp en het toepassingsgebied past bij de grootte en aard van onze organisatie;
- ✓ Het detailniveau weerspiegelt de mate van ervaring die we hebben met rapporteren.

Het Vebego jaarverslag is in heldere begrijpbare taal geschreven. Hierin staan de visie en ambities expliciet benoemd. Een stakeholderanalyse, waarde creatie en duurzame strategie zijn eveneens in dit jaarverslag opgenomen.

#### ONZE STRATEGIE



### **33. a. Zijn er conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders?**

In 2014 heeft Fortron een medewerkerstevredenheidsonderzoek 'Trots Op Fortron' (TOF) gehouden. In dit onderzoek hebben alle medewerkers hun mening gegeven over het werk. Elke medewerker had de mogelijkheid om aan te geven waar hij/zij trots op is, maar ook waar en welke verbeteringen nodig zijn.

Een van de speerpunten was de werkdruk binnen onze organisatie. Uit het onderzoek van 2014 bleek namelijk dat op de vraag of iedereen voldoende tijd heeft om zijn/haar werk af te ronden verschillend is geantwoord. Om deze reden is dit in 2015 verder onderzocht.

Uit het werkdrukonderzoek in 2015 blijkt dat medewerkers tevreden zijn in hun werk en er geen bovenmatige werkdruk wordt ervaren. Wel wordt er veel werk gedaan in beperkte tijd. Echter deze factor worden volgens de medewerkers positief gecompenseerd door:

- Goede sfeer op het werk en steun van collega's;
- Mogelijkheden om te ontwikkelen d.m.v. opleidingen;
- Kansen om mee te beslissen over de gang van zaken;
- Mogelijkheid om eigen werk in te delen.

De conclusie is dat medewerkers tevreden zijn over het werken bij Fortron. Een resultaat waar we trots op is.

Bronnen:

- Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2014 (niet publiek beschikbaar);
- Werkdrukonderzoek 2015 (niet publiek beschikbaar).

### **33. a. Welke methoden heeft Fortron om (eventuele) conflicten op te lossen?**

- ✓ Rechtstreekse discussies met stakeholders met wie een conflict of meningsverschil is ontstaan;
- ✓ Het verstrekken van schriftelijke informatie om verkeerde interpretaties te voorkomen;
- ✓ Formele procedures voor klachtenbehandeling;
- ✓ Bemiddelings- en arbitrageprocedures;

We hebben de volgende initiatieven genomen:

- De Code Verantwoord Marktgedrag ondertekend;
- Met medewerkers is de dialoog aangegaan over de werksituatie;
- Uitvoeren van een werkdrukonderzoek onder directe medewerkers in 2015.

## **Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties**

### **34. Op welke manier monitort Fortron haar activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen?**

- ✓ Feedback van stakeholders;
- ✓ Uitvoeren van benchmarks;
- ✓ Meten met behulp van indicatoren.

Geef aan of voor deze monitoring de volgende punten gelden:

- ✓ De omvang van de monitoring is in lijn met de omvang en het belang van de activiteiten;
- ✓ De monitoring geeft resultaten die betrouwbaar, tijdig beschikbaar en gemakkelijk te begrijpen zijn;
- ✓ De monitoring is afgestemd op de behoefte van de stakeholders;
- Middels het medewerkerstevredenheidsonderzoek TOF (Trots op Fortron);
- Met klanten worden dialogen gevoerd, dit gebeurt onder meer op de jaarlijks terugkerende klantendagen;
- Middels het klanttevredenheidsonderzoek (KTO);
- Als subcommissie binnen de OR vertegenwoordigd de VGWM commissie de belangen van de medewerkers op het gebied van veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu;
- We beschikken over kwaliteitssysteem ISO 9001:2008, NEN 4400-1 (OSB keurmerk), VCA\*\* en is BTR (Branchegerichte Toelichting Railinfrastructuur) gecertificeerd. Deze certificaten dragen bij aan het borgen en afleggen van verantwoording op het gebied van kwaliteit, milieu, gezondheid en veiligheid;
- We meten middels het dashboard KPI's.

Bronnen:

- TOF: medewerkerstevredenheidsonderzoek Trots Op Fortron. (niet publiek beschikbaar);
- Resultaten van klanttevredensheidsonderzoeken (niet publiek beschikbaar);
- OR notulen (niet publiek beschikbaar).

### **35. Hoe heeft Fortron haar prestaties op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld?**

Aan de hand van onze gestelde visie en ambitie zijn voor het jaar 2015 doelstellingen bepaald. Deze worden vervolgens middels het dashboard gemonitord. Het jaar 2015 is het eerste jaar dat op deze wijze de duurzame doelstellingen zijn vastgelegd. Aan het eind van 2015 zal blijken of de gestelde KPI's behaald zijn of dat er bijgestuurd dient te worden.

We stellen ons daarbij de volgende vragen:

- ✓ Zijn de beoogde doelen behaald?
- ✓ Waren het, achteraf gezien, de juiste doelen?
- ✓ Hadden we de juiste strategieën en processen voor de te behalen doelen?
- ✓ Wat werkte goed, en waarom? Wat werkte niet goed, en waarom niet?
- ✓ Wat hadden we beter anders kunnen doen?
- ✓ Zijn alle relevante personen erbij betrokken?

### **36. Heeft Fortron stakeholders betrokken, zo ja welke?**

Ja, we hebben onze doelstellingen en KPI's inzake duurzaamheid voor 2015 vastgesteld. Bij het formuleren van de doelstellingen zijn ook de belangen van de diverse stakeholders meegenomen: Raad van Bestuur, directie, medewerkers, leveranciers en klanten.

De mate waarin stakeholders betrokken wordt is afhankelijk van de invloed en het belang van de stakeholder op/voor Fortron.

### **37. a. Welke verbetering of successen heeft Fortron bereikt?**

- We hebben in maart tijdens NL Doet de handen uit de mouwen gestoken om schoonmaakwerkzaamheden te verrichten bij Ronald McDonaldhuis te Valkenburg;
- In het eerste kwartaal van het jaar is CeesOnline geïntroduceerd, hiermee kunnen medewerkers de beoordelings- en functioneringsgesprekken eenvoudig digitaal inzien;
- In april 2015 heeft er een social return sessie bij gemeente Heerlen plaatsgevonden. Naar aanleiding van deze sessie zijn 8 deelnemers uitgenodigd om mee te doen aan de door ons georganiseerde Basisopleiding voor Glazenwasser en SRD-medewerker. Vier van deze deelnemers zijn vervolgens in dienst getreden met een contract voor onbepaalde tijd;
- De basisopleiding voor Glazenwasser en SRD-medewerker wordt gegeven door een collega die inmiddels 62 jaar is en meer dan 40 dienstjaren heeft. Sinds eind 2014 is deze collega opleidingsfunctionaris en kan hiermee zijn kennis en ervaring in de organisatie overdragen aan een nieuwe generatie medewerkers;
- Sinds mei 2015 zijn alle voormannen en hun leidinggevende voorzien van een Ipad. Hiermee maken we een volgende digitaliseringsslag; diverse apps worden ontwikkeld die werkzaamheden kunnen versnellen en vereenvoudigen;
- Realisatie ID-portal waardoor gegevens van personeel die onder de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) behoren via een online database inzichtelijk zijn voor klanten;
- In augustus is gestart met het digitaal opleiden van medewerkers. Hierbij hebben alle medewerkers naast de verplichte opleidingen ook de mogelijkheid om ook andere digitale opleidingen te volgen.

### **b. Welke doelen zijn nog niet bereikt?**

Aan het einde van het jaar 2015 zal duidelijk zijn welke doelstellingen behaald zijn of dat er nog actie ondernomen dient te worden.



## Selecteren van MVO-initiatieven en – instrumenten

### 38. Aan welke MVO-initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt Fortron deel?

- Ondertekening Code Verantwoord Marktgedrag;
- Vebego Foundation;
- NL Doet!.

### 39. Welke van de onderstaande punten heeft Fortron overwogen bij de keuze voor dit initiatief?

- ✓ Ondersteunt de principes van NEN-ISO 26000;
- ✓ Geeft praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan;
- ✓ Is ontworpen voor uw type organisatie en haar interessegebieden;
- ✓ Is ontwikkeld om door verschillende organisaties te worden toegepast;
- ✓ Helpt de organisatie om specifieke stakeholdergroepen te bereiken;
- ✓ Wordt beheerd door een niet-commerciële organisatie;
- ✓ Heeft een goede reputatie als het gaat om geloofwaardigheid en integriteit;
- ✓ Is tot stand gekomen op een open en transparante wijze;
- ✓ Is goed toegankelijk.

### 40. Welke concrete acties worden uitgevoerd in verband met het MVO initiatief?

We hebben de volgende acties uitgevoerd inzake het MVO initiatief:

- De prioriteitenmatrix is opgesteld;
- Bewustwording bij medewerkers inzake duurzaamheid d.m.v. presentaties en artikelen in het personeelsblad 'De Wissewasser'.
- Bewustwording bij stakeholders inzake duurzaamheid en Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

Elk jaar neemt Fortron deel aan de actie van 'NL Doet'. Eveneens nemen medewerkers van Fortron deel aan de bouwreizen van de Vebego Foundation naar Ghana, Sri Lanka of Marokko waarbij samen met de lokale bevolking een week lang de handen uit de mouwen worden gestoken.